NIVEAU D

PROGRESSER ENSEMBLE

2012 • 2013

FORMATIONS CERTIFIÉES

ifa
INSTITUT DE FORMATION
DE L'ADMINISTRATION FÉDÉRALE

Service public fédéral
Personnel et Organisation

.be

NIVEAU D

Formations certifiées

Live as if you were to die tomorrow.
Learn as if you were to live forever.

~ Gandhi

Vis comme si tu devais mourir demain.
Apprends comme si tu devais vivre toujours.

NIVEAU D

Formations certifiées

Informations Générales

Grâce aux formations certifiées de niveau D, vous pouvez évoluer dans votre carrière et développer les compétences liées à votre fonction. Ces formations sont organisées par famille de fonctions et durent au moins 2 jours.

L'offre ci-dessous est subdivisée en trois catégories de formations certifiées : les formations génériques, les formations pour une famille de fonction spécifique et formations pour plusieurs familles de fonctions.

- Les formations génériques sont des formations qui vous aident à améliorer des compétences qui sont d'ordre générales et dont vous avez besoin indépendamment de votre fonction spécifique.
- Les formations spécifiques sont des formations qui vous aident à améliorer des compétences spécifiques, dont vous avez besoin dans une famille de fonction en particulier.
- Les formations pour plusieurs familles de fonctions sont des formations destinées à un groupe-cible en particulier (les groupes-cible sont mentionnés sur la fiche de formation).

En tant que membre du personnel de niveau D, vous pouvez choisir librement parmi le premier et le troisième groupe (excepté: communication et gestion de dossiers/G&P). Vous ne pouvez choisir une formation pour une famille de fonction spécifique que si vous appartenez à la famille de fonction mentionnée (et si des formations sont disponibles pour votre famille de fonction).

À la fin d'une formation certifiée, un test est organisé en vue de vérifier si vous avez acquis de manière suffisante les compétences et les connaissances liées au contenu de la formation. Pour réussir le test, vous devez obtenir 60%.

NIVEAU D

Formations certifiées

Table des matières

Formations génériques

Rapporter oralement et par écrit	CACERM092XFC	1
Diriger / gestion d'une équipe	CACERM093XFC	2
Travailler en équipe	CACERM095XFC	3
Gérer les tâches et l'information	CACERM102XFC	4
Communiquer de manière plus efficace avec les collègues et/ou les clients	CACERM104XFC	5
Selfmanagement niveau C/D	CACERM113XFC	6

Formations pour une famille de fonction spécifique

Communiquer dans un service d'accueil	CACERM121XFC	8
Service en salle : perfectionnement	CACER1001DFC	10
Gestion optimale d'un magasin	CACER0701DFC	12
Nettoyage : perfectionnement et sécurité	CACER1501DFC	14
Eco-driving et communication pour les chauffeurs	CACER1901DFC	16
Communication et gestion de l'agressivité pour gardiens	CACER1401DFC	18

Formations pour plusieurs familles de fonction

Transmettre ses connaissances	CACERM112XFC	20
Communiquer et gérer vos tâches (fonction technique)	CACERM103XFC	22

Zertifizierte Fortbildungen in deutscher Sprache

Folgende zertifizierte Fortbildungen werden auch in deutscher Sprache organisiert

Selbstmanagement Niveau C/D	CACERM113XDC	23
Mündliche und schriftliche Berichterstattung	CACERM092XDC	25
Kommunizieren am Empfang	CACERM121XDC	26
Saalbedienung: Perfektionierung	CACER1001DDC	28

Informations générales 30

Où se trouve l'IFA ? 31

Convention d'auto-apprentissage 32

NIVEAU CD

Rapporter oralement et par écrit

CODE CACERM092XFC

→ Table des matières

Public cible

Les fonctionnaires fédéraux de niveau C et D de toutes les familles de fonctions

Prérequis

Pas de prérequis spécifique.

Les bénéfices de cette formation pour votre organisation :

- La transmission d'informations dans l'organisation se déroule de manière efficiente.
- Les clients seront conseillés de manière professionnelle.

A l'issue de la formation, vous serez capable en situation

- participer activement aux réunions de travail
- rapporter efficacement par écrit et oralement
- conseiller et informer le client de façon professionnelle.

A l'issue de cette formation, vous serez capable de/d' :

- appliquer les différentes méthodes pour participer activement aux réunions de travail
- appliquer les techniques pour distinguer les questions principales et secondaires en faisant un rapport
- appliquer les points d'attention pour rapporter oralement les activités déjà réalisées et le suivi
- rapporter par écrit, de manière structurée, les activités déjà réalisées et le suivi
- appliquer les techniques pour donner du feedback et pour réagir au feedback
- appliquer les points d'attention pour formuler des conseils par écrit et oralement
- faire la distinction, lorsqu'ils communiquent des informations, entre les données objectives et subjectives
- utiliser des techniques adaptées pour vérifier si les informations communiquées sont suffisamment claires pour le ou les autres interlocuteurs

Modalités pratiques

Durée : 3 jours

NIVEAU CD

Diriger / gestion d'une équipe

CODE CACERM093XFC

→ Table des matières

Public cible

Les fonctionnaires fédéraux de niveau C et D responsables de la gestion d'une équipe

Prérequis

Avoir de l'expérience dans la gestion d'une équipe

Les bénéfices de cette formation pour votre organisation :

- L'organisation dispose de dirigeants capables d'adapter leur style de direction aux circonstances.
- Les prestations des équipes et de l'organisation sont améliorées.
- L'implémentation des Cercles de développement (CD) sera améliorée.

A l'issue de la formation, vous serez capable en situation de travail de /d' :

- diriger une équipe en identifiant et en mettant en œuvre leurs propres caractéristiques de personnalité, leur motivation et leurs compétences, ainsi que celles des collaborateurs ;
- formuler des objectifs pour leurs collaborateurs ;
- communiquer avec efficience en donnant un feed-back constructif, en anticipant les problèmes et en apaisant les conflits.

A l'issue de cette formation, vous serez capable de/d' :

- définir les différents rôles du dirigeant ;
- appliquer des techniques pour identifier leurs propres points forts et points d'amélioration, ainsi que ceux des collaborateurs (notamment dans le cadre de l'entretien de planification des Cercles de développement) ;
- sélectionner le style de direction en fonction des différents types de collaborateurs (notamment dans le cadre des quatre entretiens des Cercles de Développement) ;
- appliquer les principes de base de la communication ;
- appliquer les critères d'un objectif utilisable (notamment dans le cadre de l'entretien de planification des Cercles de développement) ;
- appliquer la méthode enseignée pour détecter les problèmes ;
- appliquer la méthode enseignée pour résoudre les problèmes ;
- appliquer les techniques de gestion des résistances ;
- appliquer les techniques pour donner un feed-back constructif (notamment dans le cadre d'un entretien de fonctionnement et d'un entretien d'évaluation).

Modalités pratiques

Nombre de jours : 3

NIVEAU CD

Travailler en équipe

CODE CACERM095XFC

→ Table des matières

Groupe cible

Tous les fonctionnaires fédéraux de niveau C et D qui font partie d'une équipe fixe ou de projet et qui souhaitent optimaliser l'efficacité de leur propre fonctionnement dans un groupe

Prérequis

Aucun

Les bénéfices de cette formation pour votre organisation :

1. La qualité du travail en équipe sera améliorée.
2. L'efficience et les chances de réussite des groupes ad hoc augmenteront grâce à une participation plus effective et plus efficiente des membres de l'équipe.

A l'issue de la formation, vous serez capable en situation de travail de /d' :

- identifier les problèmes dans les groupes dans lesquels vous travaillez
- intervenir efficacement dans le fonctionnement des équipes
- formuler des conseils sur les interventions visant à aborder les perturbations dans la communication

A l'issue de cette formation, vous serez capable de/d' :

1. distinguer une série de concepts de la dynamique de groupe (par exemple le modèle Belbin)
2. appliquer la méthode enseignée de détection de problèmes
3. appliquer les techniques enseignées pour intervenir plus efficacement dans les équipes fixes ou de projet
4. identifier des techniques visant à aborder les perturbations dans la communication
5. reconnaître quelques formes importantes de travail et de techniques d'intervention

Modalités pratiques

Nombre de jours : 3

NIVEAU CD

Gérer les tâches et l'information

CODE CACERM102XFC

→ Table des matières

Public cible

Tous les fonctionnaires fédéraux de niveau C ou D qui exercent une fonction administrative

Prérequis

Avoir des connaissances de base en français

Les bénéfices de cette formation pour votre organisation :

- La gestion de l'information, tant interne qu'externe, sera améliorée
- Chaque agent gèrera mieux ses tâches

A l'issue de la formation, vous serez capable en situation de travail de /d' :

- gérer correctement l'information, tant interne qu'externe
- optimaliser l'organisation de vos tâches

A l'issue de cette formation, vous serez capable de/d' :

- Traiter différents supports de communication (par ex. : mails, lettres, rapports, notes de services, textes, entretiens téléphoniques), de manière objective et dans les délais impartis.
- Transmettre une information de façon claire et adaptée à son destinataire.
- Exécuter des tâches en fonction de procédures, délais et priorités déterminés.

Méthodologie

Pour structurer votre apprentissage, nous vous proposons une alternance de théorie et d'exercices

Modalités pratiques

Durée : 3 jours

NIVEAU CD

Communiquer de manière plus efficace avec les collègues et/ou les clients

Code CACERM104XFC

→ Table des matières

Public cible

Agents de niveaux C et D soucieux d'améliorer leur communication avec le collègue ou le client que ce soit dans le cadre d'une entrevue ou d'un entretien téléphonique.

Prérequis

Néant

Les bénéfices de cette formation pour votre organisation :

- La communication orale et téléphonique avec collègues et clients se déroulera plus efficace.
- La communication verbale et non-verbale sera mieux être interpréter.

A l'issue de la formation, vous serez capable en situation de travail de /d' :

- mener des entretiens d'une manière plus efficiente
- utiliser des méthodes facilitatrices en situation de communication
- gérer chaque appel téléphonique en utilisant des techniques appropriées
- résoudre les problèmes posés

A l'issue de cette formation, vous serez capable de/d' :

Eu égard au schéma de la communication de Jakobson,

- décrire le schéma de la communication de Jakobson et les éléments constitutifs de l'acte de communication

Eu égard à la communication verbale et non verbale,

- identifier les origines de la PNL, de l'AT, etc.
- définir la perception et ses mécanismes sous-jacents (verbal, non verbal et para-verbal)
- identifier les éléments non-verbaux
- appliquer des techniques de communication
- déterminer des points forts et des points faibles dans la communication en groupe ou en face à face

Eu égard à la gestion de la relation téléphonique,

- appliquer les points d'attention pour la communication téléphonique
- appliquer des techniques pour formuler une demande ou une proposition
- appliquer des techniques pour gérer l'agressivité

Modalités pratiques

Durée : 4 jours

NIVEAU CD

Selfmanagement niveau C/D

CODE CACERM113XFC

→ Table des matières

Public cible

Tout agent de niveau C et D

Prérequis

- Connaissance des objectifs de votre organisation.
- Connaissance de vos propres missions et des résultats pour lesquels vous êtes responsables

Les bénéfices de cette formation pour votre organisation :

- L'organisation communique mieux avec ses « clients ».
- L'organisation travaille de manière efficiente et efficace.
- L'organisation et ses agents réagissent de manière adéquate et efficace en fonction d'impondérables
- Les agents gèrent mieux les tâches, les priorités et respectent mieux les délais.

A l'issue de la formation, vous serez capable en situation de travail de /d' :

- vous exprimer de manière claire et compréhensible
- écouter et comprendre le message des autres
- vous mettre à la place des autres
- structurer votre travail en fixant les priorités et en accomplissant une multitude de tâches de façon systématique
- accomplir les tâches dans les délais présupposés
- réagir en fonction des objectifs et garder votre calme dans les situations professionnelles stressantes

A l'issue de cette formation, vous serez capable de/d' :

1. au niveau de la communication et de l'écoute :
    1. identifier les éléments pertinents d'une situation de communication.
    2. identifier les facteurs qui empêchent de parvenir à une communication optimale.
    3. reformuler une demande pour vérifier la bonne écoute et compréhension.
    4. adopter une attitude d'écoute y compris l'empathie.
    5. vous exprimer de manière "assertive".
    6. formuler un avis ou un feedback de manière constructive sur une action ou une situation donnée.
2. au niveau de la gestion du temps et des tâches :
    1. identifier les facteurs qui font gagner ou perdre du temps.
    2. distinguer l'urgent et l'important.
    3. comprendre les principes de base d'une gestion des priorités efficace.

NIVEAU CD

Selfmanagement niveau C/D

CODE CACERM113XFC

→ Table des matières

(suite)

4. identifier les chronophages ou « voleurs/mangeurs de temps » (ceux qui sont contrôlables et les autres)

3. au niveau de la gestion du stress :

1. identifier les facteurs de stress.
2. identifier comment mieux gérer les dérangements, perturbations et situations de changement.

Modalités pratiques

Durée : 3 jours

NIVEAU CD

CODE CACERM121XFC

→ Table des matières

Accueil

Communiquer dans un service d'accueil

Public cible

Les fonctionnaires fédéraux de niveau C et D appartenant à la famille de fonctions « Accueil »

Prérequis

Etre capable de mettre en pratique les aptitudes de base en communication.

Les bénéfices de cette formation pour votre organisation :

- La diffusion d'information verbale (et au téléphone) aux clients se déroulera de manière plus aisée, efficiente et conviviale.
- Les collaborateurs d'accueil seront mieux armés pour gérer des clients difficiles.
- Le partage de connaissances au sein du service d'accueil sera favorisé.
- Les collaborateurs d'accueil respecteront les aspects déontologiques liés à leur fonction.

A l'issue de la formation, vous serez capable en situation de travail de /d' :

- poser les bonnes questions à votre client
- gérer correctement les clients difficiles
- transmettre l'information à une tierce personne de manière correcte et suffisante
- partager efficacement vos connaissances et informations au sein de votre équipe

A l'issue de cette formation, vous serez capable de/d' :

En ce qui concerne la diffusion de l'information aux clients

- utiliser la méthode apprise de diffusion de l'information
- utiliser les questions prioritaires pour la communication téléphonique
- formuler les questions adéquates au sujet des remarques d'un citoyen

En ce qui concerne la gestion de clients difficiles

- distinguer un comportement assertif, manipulateur, passif ou agressif
- identifier les règles pour formuler une réponse assertive selon le plan d'étapes d'affirmation de soi
- reconnaître les différents types d'agression
- identifier les étapes du processus d'escalade d'agression
- identifier les techniques pour contrôler ses propres émotions pendant et après un incident agressif
- appliquer les techniques pour formuler une réponse adéquate au fur et à mesure de la forme d'agression avec laquelle ils sont confrontés

En ce qui concerne le partage de connaissances

- appliquer les techniques pour noter l'information de manière claire et compréhensible pour une tierce personne

NIVEAU CD

CODE CACERM121XFC

→ Table des matières

Accueil

Communiquer dans un service d'accueil

(suite)

- appliquer les techniques pour transmettre l'information de manière claire et compréhensible à une tierce personne
- appliquer les techniques pour transmettre ses connaissances au sein de son équipe
- En ce qui concerne la déontologie
- appliquer les règles de base pour gérer réglementairement les informations liées aux personnes
- appliquer les règles de base pour respecter la discrétion au sein de leur fonction

Modalités pratiques

Durée : 3 jours

NIVEAU D

CODE CACER1001DFC

→ Table des matières

Cuisine et service

Service en salle : perfectionnement

Public cible

Les fonctionnaires fédéraux appartenant à la famille de fonctions "cuisine & service", plus particulièrement les personnes chargées du service en salle.

Prérequis

- Avoir les aptitudes de base et la connaissance du service
- Avoir les aptitudes de base de la communication orientée client

Les bénéfices de cette formation pour votre organisation :

- garantir un service meilleur, de qualité, et orienté client
- augmenter le degré de sécurité et d'hygiène dans l'environnement de travail
- augmenter le degré d'assertivité dans la communication avec le client/l'hôte
- limiter à un minimum le nombre de plaintes
- améliorer les solutions aux problèmes
- améliorer la collaboration au sein de l'équipe et augmenter de cette manière l'efficience et
- l'orientation client du service

A l'issue de la formation, vous serez capable en situation de travail de /d' :

vous servir des capacités acquises lors de votre formation (telles que déclinés en objectifs opérationnels d'apprentissage de la rubrique ci-dessous) dans l'exercice quotidien de votre profession.

A l'issue de cette formation, vous serez capable de/d' :

- appliquer les principes de base d'une communication professionnelle avec les clients
  - illustrer l'écoute active
  - appliquer les techniques d'interrogation détaillée (notamment les questions ouvertes et fermées)
- appliquer les règles du service personnalisé et de la communication professionnelle
  - appliquer les étapes de l'accueil professionnel des clients
  - faire la distinction entre une attitude assertive, manipulatrice, passive et agressive
  - citer les étapes à parcourir pour construire une réponse assertive
  - donner une réponse assertive dans une situation fictive donnée, selon le plan par étapes en matière d'assertivité
  - appliquer les différentes étapes en matière de gestion des plaintes

NIVEAU D

Cuisine et service

Service en salle : perfectionnement

CODE CACER1001DFC

→ Table des matières

(suite)

- travailler en équipe
  - décrire les différents stades du développement d'équipe
  - illustrer les règles pratiques du comportement en équipe optimal pour les membres de l'équipe
  - appliquer les règles pratiques du comportement en équipe optimal pour les membres de l'équipe
  - illustrer les règles pratiques du partage optimal des connaissances dans une équipe
- comprendre les techniques d'auto-motivation
  - citer les techniques d'auto-motivation
  - appliquer les techniques visant à fixer des objectifs personnels dans le cadre d'une tâche de routine
- servir
  - reconnaître si le service a lieu selon les règles
  - citer la fonction des différents éléments du couvert
  - distinguer quelles boissons/quels mets doivent être servis dans quels verres/quels plats
- nettoyer de manière hygiénique et sûre
  - distinguer les techniques de nettoyage incorrectes (p.ex. antihygiéniques)
  - citer l'application correcte des produits
  - choisir le bon produit et le dosage correct en fonction du type de nettoyage demandé
  - expliquer la signification des symboles de sécurité

Modalités pratiques

Durée : 3 jours.

NIVEAU D

Gestion de matériel

Gestion optimale d'un magasin

CODE CACER0701DFC

→ Table des matières

Public cible

Les collaborateurs de niveau D de la fonction "gestion de matériel et de produits" du niveau D qui travaillent dans un magasin

Prérequis

Connaissances de base du flux des marchandises dans un magasin

Les bénéfices de cette formation pour votre organisation :

- les collaborateurs gèrent le magasin de façon optimale.
- les collaborateurs règlent les commandes d'une façon efficace.
- les collaborateurs informent les clients avec serviabilité et clarté.
- les collaborateurs garantissent la sécurité dans le magasin afin de prévenir les accidents de travail.
- les collaborateurs sont en mesure de travailler de manière ergonomique et prudente dans le magasin pour ainsi limiter au maximum les maux (de dos).

A l'issue de la formation, vous serez capable en situation de travail de /d' :

- Gérer le magasin et le stock de manière optimale
- Appliquer les méthodes d'entreposage apprises
- Appliquer les règles pour un contrôle optimal des biens entrants
- Communiquer de manière non équivoque et professionnelle avec vos clients:
  - formuler une réponse claire et structurée à la question du client
  - informer le client d'une manière orientée client (p.ex au sujet de la disponibilité et des délais de livraison du matériel)
- travailler de manière sécurisée dans le magasin
- travailler de manière ergonomique et prudente dans le magasin

A l'issue de cette formation, vous serez capable de/d' :

- analyser de manière optimale les principes d'une gestion de magasin
- reconnaître les étapes critiques au sein du processus logistique
- nommer les conséquences de l'exécution incorrecte d'une étape de processus sur le processus entier
- expliquer si et pourquoi un bon de commande a été rempli correctement et entièrement
- appliquer les règles de base pour étiqueter correctement, contrôler et emballer les marchandises sortantes
- appliquer les différents éléments d'écoute active

NIVEAU D

CODE CACER0701DFC

→ Table des matières

Gestion de matériel

Gestion optimale d'un magasin

(suite)

- utiliser des questions ouvertes et fermées pour identifier les besoins du client
- reconnaître des propos aimables ou non à l'égard d'un client
- transformer un énoncé peu respectueux à l'égard du client en un énoncé convivial
- reconnaître quelles marchandises sont stockées dans un magasin de manière sûre ou non
- reconnaître quelles marchandises sont déplacées au sein du magasin de manière sûre ou non
- expliquer les parties d'un mode d'emploi traitant des risques liés à un produit
- sur base des symboles de sécurité sur la fiche, décrire la manière appropriée d'utiliser un produit
- à l'aide d'une photo, reconnaître si les produits dangereux sont déplacés dans le magasin d'une manière sûre ou dangereuse
- utiliser les techniques recommandées pour soulever des objets
- discerner les tâches qui constituent une charge pour les muscles dans le magasin
- nommer les différents symptômes de surcharge sur les parties du corps

Modalités pratiques

Durée : 3 jours

NIVEAU D

CODE CACER1501DFC

→ Table des matières

Entretien

Nettoyage : perfectionnement et sécurité

Public cible

Les fonctionnaires fédéraux appartenant à la famille de fonction "entretien"

Prérequis

Aucun

Les bénéfices de cette formation pour votre organisation :

- les nettoyeurs ont une meilleure compréhension du processus de travail et parviennent ainsi à répartir leur travail de manière efficace
- les nettoyeurs gèrent de manière écologique et économique les produits d'entretien et l'eau
- les nettoyeurs entretiennent les espaces et les matériaux correctement pour assurer une meilleure "longévité"
- les nettoyeurs appliquent les règles d'ergonomie et de sécurité pour nettoyer afin de limiter la surcharge physique, le risque d'accidents et le rsi
- les nettoyeurs ont le souci de leur matériel (aspirateurs, tissus, produits...) pour optimiser leur longévité
- les nettoyeurs trient les déchets de manière écologique et en toute sécurité

A l'issue de la formation, vous serez capable en situation de travail de /d' :

vous servir des capacités acquises lors de votre formation (telles que déclinés en objectifs opérationnels d'apprentissage de la rubrique ci-dessous) dans l'exercice quotidien de votre profession.

A l'issue de cette formation, vous serez capable de/d' :

- décrire les étapes de processus et les comportements décisifs pour effectuer le travail de nettoyeur de façon optimale
- appliquer les principes fondamentaux pour nettoyer de manière ergonomique et écologique
  - appliquer la méthode recommandée pour le nettoyage et l'entretien des bureaux, corridors...
  - nommer l'impact de divers produits de nettoyage sur différentes sortes de matériaux et surfaces
  - utiliser les microfibres selon l'instruction apprise
  - comprendre les signes d'avertissement pour les produits dangereux

Nettoyage : perfectionnement et sécurité

NIVEAU D

CODE CACER1501DFC

→ Table des matières

(suite)

- déterminer selon les règles de base apprises le produit correct et la juste dose (par exemple pour 10 m2 de surface de linoléum)
- essuyer et passer la serpillière selon la méthode apprise
- nettoyer en réduisant la surcharge physique au minimum
- nettoyer en toute sécurité (aussi pour l'usage par exemple des machines et des produits caustiques)

• bien entretenir son matériel
- entretenir son matériel selon la méthode réglementaire
- ranger son matériel selon la méthode réglementaire

• trier les déchets en toute sécurité et correctement
- traiter les déchets dangereux de la façon réglementaire
- reconnaître les déchets Pmc parmi les différents matériaux d'emballage

Modalités pratiques

Durée : 2 jours.

NIVEAU D

CODE CACER1901DFC

→ Table des matières

Transports

Eco-driving et communication pour les chauffeurs

Public cible

Les fonctionnaires de niveau D appartenant à la famille de fonctions « Transport »

Prérequis

Aucun

Les bénéfices de cette formation pour votre organisation :

- Les coûts de carburants baisseront.
- Les coûts de maintenance baisseront.
- Le nombre d'accidents sera limité.
- L'image de l'organisation sera améliorée par un meilleur accueil des passagers et une communication adaptée.

• A l'issue de la formation, vous serez capable en situation de travail de /d' :

- Réduire la consommation de carburant et l'usure du véhicule grâce à une conduite économique et écologique.
- Communiquer plus efficacement avec les passagers.
- Réduire le risque d'accidents grâce à une conduite plus sûre.
- Réagir de manière appropriée en cas d'accident/d'incident.

A l'issue de cette formation, vous serez capable de/d' :

1. Adopter un mode de conduite économique et écologique :

- Citer les paramètres qui influencent la consommation de carburant
- Utiliser des instruments de bord à bon escient afin de permettre l'optimalisation de la consommation du carburant
- Appliquer les principes d'éco-driving sur route ou sur simulateur de conduite

2. Mieux communiquer avec les passagers:

- Différencier les principaux aspects de la communication verbale et non verbale
- Adopter un style de communication adapté au passager.

3. Adopter un mode de conduite plus sûr :

- Appliquer les principes de la conduite défensive
- Décrire les principales techniques pour prévenir le « car-jacking ».

Eco-driving et communication pour les chauffeurs

NIVEAU AB

CODE CACER1901DFC

→ Table des matières

(suite)

4. Mieux gérer les incidents avec le véhicule :

- Citer les actions à entreprendre en fonction de la gravité de l'accident
- Compléter de façon correcte un constat d'accident.

Modalités pratiques

Durée : 2 jours

NIVEAU D

CODE CACER1401DFC

→ Table des matières

Sécurité

Communication et gestion de l'agressivité pour gardiens

Public cible

Les fonctionnaires appartenant à la famille de fonctions "sécurité", entre autres, gardien de salles, concierge, agent d'accueil (sécurité), accompagnateur de transports détenus,…

Prérequis

- connaissances de base de la sécurité
- les techniques de base de la communication

Les bénéfices de cette formation pour votre organisation :

- les gardiens donnent une (première) impression plus positive d'eux-mêmes et de l'organisation.
- les visiteurs ou les occupants suivent mieux les directives et les règles.
- le risque de vandalisme, de vol et d'incendie est limité.
- le risque de problèmes avec les groupes diminue.
- les conflits (interculturels) sont gérés plus efficacement (et éventuellement aussi diminués).
- les gardiens réagissent de manière plus efficiente aux conflits et à l'agression pour garantir aussi bien l'image positive que la sécurité.

A l'issue de la formation, vous serez capable en situation de travail de /d' :

- appliquer les principes fondamentaux d'un accueil orienté client et sécurisé
  - saluer le visiteur ou l'occupant selon une méthode donnée
  - contrôler le billet d'accès ou l'identité selon une méthode donnée
- donner des informations sur les directives ou les règles et les lieux aux visiteurs ou aux occupants et ce, de manière structurée et orientée client
- poser professionnellement les limites
- réagir préventivement au comportement à risque :
  - prévenir d'une manière assertive le visiteur de son comportement (à risque)
  - réprimander le visiteur ou l'occupant
- appliquer les principes du dynamisme de groupe dans la communication avec les groupes
- réagir de manière assertive au conflit et à l'agression
- mettre en pratique les techniques apaisantes et utiles face au comportement agressif

A l'issue de cette formation, vous serez capable de/d' :

- comprendre les étapes de processus et les comportements qui sont décisifs pour effectuer de façon optimale le travail de gardien
- appliquer les étapes pour l'information de tiers
- appliquer les principes du «langage clair(par exemple pas de jargon) (p.ex. pour l'information des visiteurs au sujet des directives et des lieux)

Sécurité

Communication et gestion de l'agressivité pour gardiens

NIVEAU D

CODE CACER1401DFC

→ Table des matières

(suite)

- appliquer les principes d'un langage clair, adapté au groupe cible spécifique, (âge, culture...)
- reconnaître une attitude corporelle positive dans un film
- appliquer soi-même les différentes étapes pour dire professionnellement «non»
- discerner sympathie et empathie
- reconnaître le comportement à risque (vandalisme ou agression) dans un film
- reconnaître ou nommer les étapes dans le processus de groupe et dans le comportement
- appliquer les techniques de communication pour les groupes
- comprendre les mécanismes qui jouent dans un entourage interculturel
- illustrer la notion de cadre culturel et d'identité
- citer les concepts les plus importants du «choc culturel»
- distinguer conflit, agression, colère et violence
- illustrer l'impact de l'agression sur le fonctionnement de l'institution
- citer les causes de l'agression
- faire la distinction entre l'attitude passive, agressive, assertive et manipulatrice
- formuler soi-même une réponse assertive selon un plan d'étapes d'affirmation de soi

Modalités pratiques

Durée : 2,5 jours

NIVEAU CD

Transmettre ses connaissances

CODE CACERM112XFC

→ Table des matières

Public cible

Tous les agents de niveau C et D qui terminent bientôt leur carrière, à qui il est demandé de transmettre leurs connaissances

Prérequis

Avoir des compétences minimales en communication écrite

Les bénéfices de cette formation pour votre organisation :

- les connaissances critiques pour le bon fonctionnement de l'organisation seront mieux préservées.
- le partage des connaissances dans l'organisation sera stimulé.
- les agents expérimentés seront davantage valorisés vu l'expertise qu'ils auront acquise.

A l'issue de la formation, vous serez capable en situation de travail de /d' :

mettre en œuvre les différentes étapes pour la préparation, l'exécution et le suivi du transfert et du partage des connaissances dans votre propre équipe, service ou organisation.

A l'issue de cette formation, vous serez capable de/d' :

- distinguer quelques notions concernant le transfert des connaissances
- mettre en oeuvre les techniques qui permettent d'identifier les connaissances essentielles pour l'exercice de leur fonction
- appliquer les principes de base de la communication professionnelle dans le cadre du transfert d'expertise
- utiliser les techniques qui permettent de vérifier si l'information est claire pour son interlocuteur

Méthodologie

A côté d'une approche classique en salle de classe, cette formation comprend une partie consacrée à l'auto-apprentissage au moyen d'un support papier et de travaux pratiques.

Informez-vous à l'avance sur les modalités pratiques en matière d'auto-apprentissage au sein de votre organisation.
Prévoyez un entretien avec votre supérieur et établissez des accords avec lui/elle pour organiser votre auto-apprentissage.

NIVEAU CD

Transmettre ses connaissances

CODE CACERM112XFC

→ Table des matières

(suite)

Vous fixez ces accords de préférence dans une «convention d'auto-apprentissage». Pour ce faire vous pouvez utiliser le template en annexe. Ce document est un outil d'aide pour faciliter les accords établis avec votre supérieur.
Il est destiné à l'utilisation interne. Veuillez ne pas renvoyer ce document à l'IFA.

Modalités pratiques

Durée : 2 jours en salle de cours + 12 heures d'auto-apprentissage (support papier + travaux)

NIVEAU CD

Communiquer et gérer vos tâches (fonction technique)

CODE CACERM103XFC

→ Table des matières

Public cible

Tous les fonctionnaires fédéraux de niveau C ou D qui exercent une fonction technique

Prérequis

Avoir des connaissances de base en français

Les bénéfices de cette formation pour votre organisation :

- La communication – vis-à-vis des collègues et/ou clients – sera optimisée
- Les agents exerçant une fonction technique gèreront mieux leur travail

A l'issue de la formation, vous serez capable en situation de travail de /d' :

- communiquer adéquatement avec vos collègues et/ou vos clients
- optimaliser l'organisation de votre travail

A l'issue de cette formation, vous serez capable de/d' :

- appliquer des règlements, notes de services et arrêtés d'exécution
- utiliser des manuels
- communiquer et informer clairement
- reconnaître la signalisation en matière de sécurité et y appliquer les principes de base
- organiser le travail en fonction des tâches et priorités

Méthodologie

Pour structurer votre apprentissage, nous vous proposons une alternance de théorie et d'exercices

Modalités pratiques

Durée : 3 jours

NIVEAU CD

Selbstmanagement Niveau C/D

CODE CACERM113XDC

→ Table des matières

Zielgruppe

Alle Beamten von Niveau C und D

Erforderliche Vorkenntnisse

- Kenntnisse über die Zielstellungen Ihrer Organisation
- Kenntnisse über Ihre persönlich zu verantwortenden Aufgaben und deren Ergebnisse

Die Vorteile der Fortbildung für Ihre Organisation:

- Die Organisation kommuniziert besser mit ihren "Kunden".
- Die Organisation arbeitet effizient und zielgerichtet.
- Die Organisation und ihre Beamten reagieren angemessen und zielgerichtet bei unvorhergesehenen Umständen.
- Die Beamten verwalten ihre Aufgaben und Prioritäten besser und halten Termine besser ein.

Nach der Fortbildung sind Sie an Ihrem Arbeitsplatz in der Lage:

- sich auf deutliche und verständliche Art und Weise auszudrücken.
- die Nachricht der anderen anzuhören und zu verstehen.
- sich in die Lage des anderen zu versetzen.
- Ihre eigene Arbeit zu strukturieren, indem Prioritäten gesetzt und zahlreiche Aufgaben auf systematische Art und Weise ausgeführt werden.
- Ihre Aufgaben innerhalb der festgelegten Fristen auszuführen.
- zielgerichtet zu reagieren und in hektischen Arbeitssituationen die Ruhe zu bewahren.

Nach beendeter Fortbildung sind Sie in der Lage:

1. Die Kommunikation und das Hörverstehen betreffend:

1. die relevanten Elemente der Kommunikation zu identifizieren.
2. die Faktoren, die einer optimalen Kommunikation entgegenwirken, zu identifizieren.
3. eine Frage anzuhören und sie neu zu formulieren, um zu ergründen, ob sie korrekt verstanden wurde.
4. eine zuhörende Haltung einzunehmen, einschließlich Empathie.
5. sich auf eine "selbstsichere" Art und Weise auszudrücken.
6. eine Empfehlung oder ein Feedback auf eine konstruktive Art und Weise in Funktion einer bestimmten Handlung oder Situation zu formulieren.

NIVEAU CD

Selbstmanagement Niveau C/D

CODE CACERM113XDC

→ Table des matières

2. **Das Zeitmanagement und die Aufgabenverwaltung betreffend:**
   1. zeitsparende und zeitaufwendige Faktoren zu identifizieren.
   2. einen Unterschied zwischen Wichtigkeit und Dringlichkeit zu machen.
   3. die Grundprinzipien einer zielgerichteten Prioritätsverwaltung zu verstehen.
   4. die "Zeitfresser" zu identifizieren (die kontrollierbaren und andere).
3. **Das Stressmanagement betreffend:**
   1. Stressfaktoren zu identifizieren.
   2. festzustellen, wie Hindernisse, Störungen und Situationsänderungen besser beherrscht werden können.

Praktische Hinweise

Dauer: 3 Tage

NIVEAU CD

Mündliche und schriftliche Berichterstattung

CODE CACERM092XDC

→ Table des matières

Zielgruppe

Föderale Beamte der Niveaus C und D aller Funktionsfamilien

Erforderliche Vorkenntnisse

Keines

Die Vorteile der Fortbildung für Ihre Organisation:

- Die Berichterstattung innerhalb Ihrer Organisation verläuft zieltreffend.
- Die Kunden werden auf professionelle Weise beraten.

Nach der Fortbildung sind Sie an Ihrem Arbeitsplatz in der Lage:

- aktiv an Arbeitsbesprechungen teilnehmen,
- effizient schriftlich und mündlich Bericht erstatten,
- den Kunden professionell informieren und beraten.

Nach beendeter Fortbildung sind Sie in der Lage:

- die Techniken anzuwenden, um aktiv an Arbeitsbesprechungen teilzunehmen,
- die Haupt- und Nebensachen bei der Anfertigung von Besprechungsnotizen zu unterscheiden,
- die Schwerpunkte anzuwenden, um über abgeschlossene Tätigkeiten und den Nachfassprozess mündlich Bericht zu erstatten,
- über abgeschlossene Tätigkeiten und den Nachfassprozess schriftlich und strukturiert Bericht zu erstatten,
- Feedback zu geben und darauf zu reagieren,
- die Schwerpunkte anzuwenden, um schriftlich und mündlich Ratschläge zu erteilen,
- bei der Informationsübermittlung zwischen subjektiven und objektiven Informationen zu unterscheiden,
- angemessene Techniken zu verwenden, um zu ermitteln, ob die mitgeteilten Informationen den anderen Gesprächspartnern klar sind.

Praktische Regelungen

Dauer: 3 Tage

NIVEAU CD

Kommunizieren am Empfang

CODE CACERM121XDC

→ Table des matières

Zielgruppe

Föderale Beamte der Niveaus C und D der Funktionsfamilie „Empfang"

Erforderliche Vorkenntnisse

In der Lage sein, grundlegende Kommunikationsfertigkeiten anzuwenden

Die Vorteile der Fortbildung für Ihre Organisation:

- Die mündliche (und telefonische) Erteilung von Informationen an den Kunden erfolgt schneller, wirkungsvoller und kundenfreundlicher.
- Die Empfangsmitarbeiter sind besser im Umgang mit schwierigen Kunden gewappnet.
- Die Übertragung von Kenntnissen innerhalb des Empfangsdienstes wird gefördert.
- Die Empfangsmitarbeiter werden ihre persönlichen Berufsstandregeln achten.

Nach der Fortbildung sind Sie an Ihrem Arbeitsplatz in der Lage:

- Ihren Kunden die richtigen Fragen stellen,
- angemessen mit schwierigen Kunden umgehen,
- auf korrekte und hinreichende Weise Informationen an Kunden weitergeben,
- die Kenntnisse und Informationen innerhalb Ihres Teams zielgerichtet teilen.

Nach beendeter Fortbildung sind Sie in der Lage:

Bei der Informationsübertragung an Kunden

- die erlernte Methode für Informationsübertragung anzuwenden
- die wichtigen Hinweise für die Kommunikation am Telefon zu beachten
- geeignete Fragen zu Bemerkungen eines Bürgers zu formulieren

Im Umgang mit schwierigen Personen

- zwischen einer assertiven, manipulativen, passiven oder aggressiven Haltung zu unterscheiden
- die Regeln für das Erteilen einer assertiven Antwort in Übereinstimmung mit einem Assertivitätsstufenplan zu identifizieren
- die verschiedenen Arten von Aggression zu erkennen
- die Stufen des Eskalationsprozesses von Aggression zu identifizieren
- die Methoden zu identifizieren, mit denen die eigenen Emotionen bei und nach einem aggressiven Vorfall unter Kontrolle gehalten werden können
- die entsprechenden Methoden anzuwenden, um je nach Art der Aggression, mit der man konfrontiert wird, eine passende Antwort zu formulieren

NIVEAU CD

Kommunizieren am Empfang

CODE CACERM121XDC

→ Table des matières

(vervolg)

Bei der Kenntnisvermittlung

- Methoden anzuwenden, um Informationen für Dritte verständlich und übersichtlich zu notieren
- Methoden anzuwenden, um Informationen an Dritte verständlich und übersichtlich weiterzuleiten
- Methoden anzuwenden, um seine Kenntnisse innerhalb des eigenen Teams weiterzugeben
- In Bezug auf die Deontologie
- die Faustregeln für den ordnungsgemäßen Umgang mit personengebundenen Informationen anzuwenden
- die Faustregeln für das Respektieren von Diskretion in der betreffenden Funktion zu erkennen

Praktische Hinweise

Dauer: 3 Tage

NIVEAU D

Saalbedienung: Perfektionierung

CODE CACER1001DDC

→ Table des matières

Zielgruppe

Alle föderalen Beamten, die der Funktionsfamilie "Küche und Service" angehören, vor allem jene Mitarbeiter, welche im Speisesaal arbeiten.

Erforderliche Vorkenntnisse

- verfügen über Grundfertigkeiten sowie Service-Kenntnisse
- verfügen über Grundfertigkeiten einer kundenorientierten Kommunikation

Die Vorteile der Fortbildung für Ihre Organisation:

- Gewährleistung einer besseren, soliden und kundenorientierten Bedienung.
- Verbesserung der Sicherheit und Hygiene im Arbeitsumfeld.
- selbstbewusstes Auftreten gegenüber Kunden und Verbesserung der Kommunikation mit Kunden / Gästen.
- Die Anzahl der Beschwerden reduziert sich auf ein Minimum.
- Verbesserung der Problemlösungen.
- Verbesserung der Zusammenarbeit im Team, wodurch sich Effizienz und Kundenorientiertheit der Dienstleistungen erhöhen.

Nach der Fortbildung sind Sie an Ihrem Arbeitsplatz in der Lage:

Die erworbenen Kompetenzen dieser Fortbildung, beschrieben in den hierunter aufgeführten Lernzielen, bei der täglichen Ausübung Ihrer Tätigkeit anzuwenden.

Am Ende der Fortbildung sind Sie in der Lage:

- die Grundprinzipien einer professionellen Kundenkommunikation anzuwenden
  - aktives Zuhören zu zeigen.
  - die Fragetechniken anzupassen (u.a. offene und geschlossene Fragen stellen).
- die Regeln der Kundenfreundlichkeit und der professionellen Kommunikation anzuwenden
  - die Schritte eines professionellen Empfangs von Kunden anzuwenden.
  - zwischen einer selbstbewussten, manipulierten, passiven oder aggressiven Haltung zu differenzieren.
  - die verschiedenen Schritte zu nennen, die bei einer selbstbewussten Antwort beachtet werden müssen.
  - entsprechend den Schritten des Plans für das Durchsetzungsvermögen in einer fiktiven Situation eine passende Antwort geben.
  - die verschiedenen Schritte beim Umgang mit Beschwerden anzuwenden.

NIVEAU D

Saalbedienung: Perfektionierung

CODE CACER1001DDC

→ Table des matières

(vervolg)

- gemeinsam in einem Team zu arbeiten,
  - die Phasen der Teamentwicklung zu beschreiben.
  - die Hauptregeln eines optimalen Teamverhaltens aller Teammitglieder zu beschreiben.
  - die Hauptregeln eines optimalen Teamverhaltens aller Teammitglieder anzuwenden.
  - die Hauptregeln eines optimalen Wissensaustauschs in einem Team zu beschreiben.
- Techniken der Selbstmotivation zu verstehen,
  - die verschiedenen Techniken der Selbstmotivation zu nennen.
  - die Techniken der persönlichen Zielstellung bei einer Routineaufgabe anzuwenden.
- zu bedienen,
  - zu erkennen, ob man den Regeln entsprechend bedient.
  - die Funktion der verschiedenen Arten von Gedecken benennen.
  - zu unterscheiden, welche Getränke / Speisen in welchen Gläsern, mit welchen Gedecken serviert werden.
- hygienisch und sicher zu reinigen.
  - falsche Reinigungstechniken zu erkennen (z.B. unhygienische).
  - den richtigen Gebrauch von Produkten aufzuzählen.
  - abhängig von der Art des Reinigens das richtige Produkt und die richtige Dosierung auswählen.
  - die Bedeutung der verschiedenen Sicherheitssymbole zu erklären.

Praktische Hinweise

Dauer: 3 Tage

NIVEAU D

Formations certifiées

Informations Générales

→ Table des matières

Qui est la personne de contact pour les formations certifiées dans votre organisation ?

Vous pouvez consulter la liste des SPOCs formations certifiées de votre niveau sur notre site internet.

Quand la formation a-t-elle lieu ?

Vous pouvez consulter le calendrier prévisionnel des formations certifiées A, B, C et D disponible sur notre site internet.

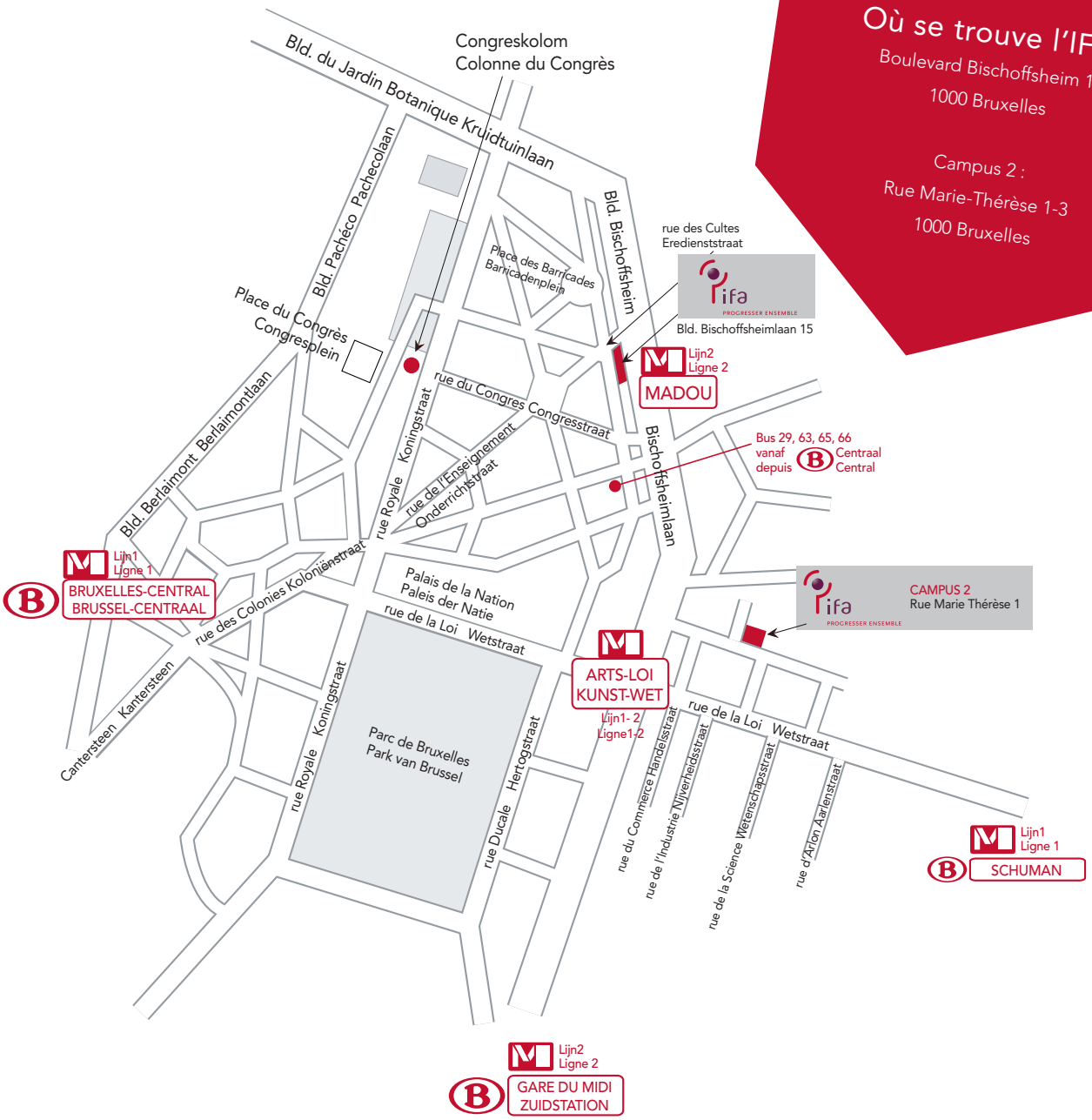
Quand le test a lieu et quelles sont les informations pratiques pour le test ?

Vous pouvez consulter la rubrique « Test de certification » de notre site internet.

Où se trouve l'IFA?

Boulevard Bischoffsheim 15
1000 Bruxelles

Campus 2 :
Rue Marie-Thérèse 1-3
1000 Bruxelles



L'IFA dispose de deux campus. L'adresse à laquelle vous devez vous rendre est indiquée sur votre lettre d'invitation.
Ces deux bâtiments sont facilement accessibles avec les transport en commun et se situent à environ un quart d'heure de marche de la Gare Centrale.

Bld Bischoffsheimlaan 15 (campus 1), 1000 Bruxelles : à la sortie de la station de métro Madou, via ligne 2 ou ligne 6.
Rue Marie Thérèse 1 (campus 2), 1040 Bruxelles : près de la station de métro Arts-Loi (à 5 minutes à pied).

Certains tests se font à la rue **Defacqz 1, 1000 Bruxelles :**

1. Train : arrêt Gare du Midi
2. Métro : ligne 2 ou 6 direction Simonis-Elisabeth - 3ème arrêt Louise (sortie 5)
3. Tram : 94 (direction Hermann-Debroux) - 2ème arrêt Defacqz

Pour plus d'information à propos des lignes de métro et de tram, consultez le site de la STIB (www.stib.be).

Formations certifiées

CONVENTION D'AUTO-APPRENTISSAGE *

Formation : .....
(indiquer le titre et le code)

Je soussigné,

Nom : ..... Prénom : .....
Service : ..... Grade : .....
Fonction : .....

m'engage à suivre avec assiduité le trajet d'auto-apprentissage (e-learning).

Je m'engage également à gérer mon apprentissage en respectant les priorités qui ont été fixées dans mon plan de travail et en fonction des impératifs du service.

Engagements du chef fonctionnel :
En tant que chef fonctionnel, je m'engage à soutenir et à suivre mon (ma) collaborateur(trice) au cours de sa formation. Je lui garantis une période et un lieu de travail qui favorise son auto-apprentissage puisque cela fait partie de sa formation certifiée (remplir si nécessaire).

Modalités pratiques convenues	
Lieu où se fera l'auto-apprentissage	☐ sur le lieu de travail ☐ à la maison (télétravail) ☐ à l'IFA, Open Learning Center (e-learning)
Moments convenus (jours, durée des sessions)	

Dispense de service : oui/non Si oui, durée en heures : .....

Pour accord,

Le collaborateur,	Le chef de service,	Le responsable de formation,
.....	.....	.....

* Cette convention d'auto-apprentissage est un document à usage interne établi entre le chef de service et son collaborateur et éventuellement, le responsable de formation. Il n'y a pas lieu de renvoyer ce document à l'IFA.

Editeur responsable:
Sandra Schillemans
BE-1000 Bruxelles
Dépôt légal D/2012/7737/31
Septembre 2012

ifa
INSTITUT DE FORMATION
DE L'ADMINISTRATION FÉDÉRALE

Suivez-nous sur Facebook
www.facebook.com/ofoifa

Boulevard Bischoffsheim 15
1000 Bruxelles
T. 02 229 73 11
F. 02 217 53 48
info@ofoifa.fgov.be
www.ofoifa.be